

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

для обучающихся на базе основного общего образования специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

г. Ростов-на-Дону  
2025 год

**Министерство образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

<p>Рассмотрено на заседании предметной цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей</p> <p>Протокол №1 от 04.09.2025г</p> <p>Председатель _____ Н.В.Дроздова</p>	<p><b>УТВЕРЖДАЮ</b></p> <p>Заместитель директора по УПР</p> <p>_____ М.Н.Шумилкина</p>
---	--

Программа учебной дисциплины ОП. 01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с региональными требованиями на основе примерной программы по дисциплине и федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

**Организация – разработчик: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»**

**Разработчик - Гончарова О.Ю. – преподаватель ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»**

**СОГЛАСОВАНА ООП 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
ООО «РСОДОН»**

(наименование организации работодателя)

Директор Уколов Р.А.

(должность ФИО)

АО «Донинтурфлот»

(наименование организации работодателя)

Генеральный директор Самородная И.В.

(должность ФИО)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩАЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1. Пояснительная записка

Программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с региональными требованиями на основе примерной программы по дисциплине и федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

### 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	<ul style="list-style-type: none"><li>- проводить поиск в различных поисковых системах;</li><li>- использовать различные виды учебных изданий;</li><li>- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</li><li>- описывать методы мониторинга рынка услуг;</li><li>- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;</li><li>- классификаций услуг и сервиса;</li><li>- методов мониторинга рынка услуг;</li><li>- правил обслуживания потребителей услуг.</li></ul>

В процессе освоения учебной дисциплины формируются следующие **общие компетенции** (ОК), включающие в себя способность:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	70
в т. ч.:	
теоретическое обучение	56
лабораторные работы	0
практические занятия	14
Самостоятельная работа	0
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>К-во часов</b>	<b>Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.</p> <p>Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.</p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p>	<b>12</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.</p> <p>Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.</p> <p>Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного</p>	<b>12</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской**  
**техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

---

	сервиса.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<p><b>Практическое занятие № 1</b>  Подбор подхода и его обоснование по заданным видам услуг.</p> <p><b>Практическое занятие № 2</b>  Решение ситуационных задач по разрешению конфликтных ситуаций при оказании услуг (применение Закона РФ «О защите прав потребителей»)</p>		
	<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	<b>46</b>	
<p><b>Тема 2.1.</b>  <b>Предоставление основных видов услуг.</b>  <b>Формы, методы, правила обслуживания потребителей.</b>  <b>Качество сервисных услуг</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p>	<b>32</b>	

**Министерство образования Ростовской области**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской**  
**техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	<p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями по установлению правил конкурентной борьбы. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	<b>Практическое занятие № 3</b> Исследование показателей качества и уровня услуг обслуживания.		
	<b>Практическое занятие № 4</b> Выбор модели поведения в заданной ситуации.		
	<b>Практическое занятие № 5</b> Социально-психологический тренинг межличностного общения.		
	<b>Практическое занятие № 6</b> Методы профилактики конфликта и приемы регулирования в заданной ситуации.		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Осуществление услуг</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>	<b>12</b>	
	<b>В том числе практических и занятий</b>	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие № 7</b> Составление резюме и анкеты при поступлении на работу		
	<b>Всего</b>	<b>70 часов</b>	
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>		

Министерство образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской  
техникум кулинарного искусства и бизнеса»

---

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

#### **Основные источники**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
  2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>
  3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.
  4. (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
  5. Раменник, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Раменник, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
- Дополнительные источники**
6. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<i><b>Результаты обучения</b></i>	<i><b>Критерии оценки</b></i>	<i><b>Методы оценки</b></i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: - знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; - знание методов мониторинга рынка услуг; - знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; - правил обслуживание потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины - умение описывать методы мониторинга рынка услуг; - умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; - умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; - воспроизведение правил обслуживание потребителей; подбор нормативно-правовых документов	Экспертная оценка выполнения практических заданий.